

Fiscalía



Guía referencial para Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social

20
23

Introducción

La puesta en práctica de la serie de medidas destinadas a mantener la calidad de vida de quienes trabajan en un Servicio Público, estimulan su desarrollo personal, profesional y familiar, en cuanto se encuentren regulados por el D.S. N° 28 de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión social, se encuentran fiscalizados por esta Superintendencia.

En la línea señalada en el párrafo anterior, con esta guía pretendemos dar a conocer los criterios sobre la administración de un Servicio de Bienestar, así como quiénes son parte de él, cómo se financia, así mismo las prestaciones a las que se puede acceder que en los últimos cinco años, ha ido formando la jurisprudencia administrativa de este Servicio.

Es importante señalar que de la jurisprudencia seleccionada, un número importante de criterios reseñados, les es aplicable directamente el reglamento general de Servicios de bienestar fiscalizado por este Servicio, contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. En otros, se aplican criterios generales, atendiendo a las particularidades regulatorias que consideran las disposiciones que el reglamento particular del Servicio de Bienestar contempla, lo que se indica en forma expresa. Por lo anterior, además de revisar los criterios seleccionados, se les invita a conocer el dictamen que lo contiene. Sobre el número identificador del dictamen se encuentra el link para acceder al documento completo

Hemos puesto en un apartado especial, las acciones de los Servicios de Bienestar, con ocasión de la pandemia de Covid-19, en que sus prestaciones fueron una evidente ayuda en lo social y económico, a sus afiliados. Se destaca que la flexibilidad con la que se actuó, dentro del marco legal, permitió cumplir los fines de bienestar, así como la oportunidad de las actuaciones a que hubo lugar, traduciéndose en una potente herramienta.

Con un fin meramente pedagógico, al final de esta guía referencial, y a modo de anexo 1, se transcribe el Dictamen 3977-2019, en cuanto contiene un listado de Circulares relevadas, en el ámbito de los Servicios de Bienestar.

Finalmente, se incorpora un anexo 2, al final, con link a la página web institucional, en el que se puede encontrar sistematizada, toda la información de la que disponemos sobre Servicios de Bienestar en productos como lo son las Circulares, dictámenes, boletines y articulado.

Los Servicios de Bienestar en números

Año 2022

Afiliados trabajadores:	220.115
Afiliados Jubilados:	22.604
Total:	242.719
Cargas familiares:	197.687

Aportes de los afiliados:	\$ 52.638,9
Aporte Institucional:	\$ 30.584,5
Renta inversiones:	\$ 1.931,2
Otros Ingresos:	\$ 699,2
Total Ingresos:	\$ 85.853,9

Beneficios Médicos:	34.919,4
Seguros:	23.405,9
Subsidios:	11.821,4
Beneficios facultativos:	14.637,7
Otros Gastos:	717,0
Total Gastos:	85.501,2

Excedente (Déficit):	352,6
----------------------	-------

Normativa aplicable

Decreto Supremo N° [28](#), de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social
 Artículo [134°](#) de la Ley N° 11.764,
 Ley N° [17.538](#),
 Artículo [24](#) de la Ley N° 16.395
 Reglamentos particulares de cada Servicio de Bienestar

Al partir

Por un efecto ordenador, a continuación, al acceder a la jurisprudencia, la encontrarán agrupada en títulos. Con un fin orientador, dentro de cada título está transcrito el articulado atingente, del mencionado DS 28, de 1984, para luego incorporar párrafos de la jurisprudencia relacionada. Como se había referido más arriba, se incluye un link a la página web institucional, en la que encuentran el texto íntegro de la misma, para su cabal comprensión.

Función de bienestar

Si hablamos de Servicios de Bienestar, lo primero que debemos abordar es qué entendemos por función de bienestar, y es la jurisprudencia de este Servicio, quien nos da una respuesta:

Se ocupa --dentro de lo que corresponde a la administración de los recursos humanos-- de todo lo relativo al bienestar del personal de su dependencia. En la disciplina del "trabajo social", bienestar es el estado de una persona que se encuentra feliz y contenta por el hecho de tener satisfechas sus necesidades. Tal estado de satisfacción, dice esa doctrina, es producto del trabajo social, cuyo objeto es lograr la adaptación del individuo al medio en que está inserto. De modo general, en las entidades empleadoras, la división que se ocupa del bienestar del personal, se ocupa precisamente de buscar la referida adaptación y, por lo mismo, la función bienestar comprende una muy amplia gama de acciones con el referido objeto, tales como consejo y asesoría para el logro de una mejor convivencia familiar, capacitación técnica y cultural, recreación, ayudas de diversa índole destinadas a una más adecuada satisfacción de necesidades del trabajador y/o de su familia (v.gr. para gastos médicos, dentales y otros como subsidios y préstamos, celebración de aniversarios, u otros emergentes, etc.). En suma, la acción de bienestar en el sector público no tiene doctrinariamente límites específicos distintos de los que emanan de la normativa por la que se rigen. (Leyes Nos. 11.764, artículo 134º, 16.395 artículo 24º, y 17.538, Artículo Único; Decreto Supremo N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, y el Reglamento del respectivo Servicio de Bienestar).

En el sentido indicado, la "función bienestar" - en cuanto depende de la iniciativa de la entidad empleadora y/o de los trabajadores dependientes de ella - no forma parte de la seguridad social, pero tiene un carácter que, social y económicamente, resulta ser complementario de la acción del sistema de seguridad social. ([Dictamen 4125-2021](#))

Creación de un Servicio de Bienestar

Normativa D.S. N° 28 de 1994, del MINTRAB

TITULO II DE LA CREACION

Artículo 5°.- Los Servicios de Bienestar se crearán mediante sus propios Estatutos o Reglamentos, aprobados por decreto supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, dictado con informe previo de la Superintendencia.

Los proyectos de Estatutos o Reglamentos así como sus modificaciones deben ser enviados por las instituciones a la Superintendencia, Organismo que calificará si se ajustan o no al presente Reglamento y, en consecuencia, los enviará debidamente informados al Ministerio o exigirá las modificaciones del caso.

Artículo 6°.- Los Reglamentos deberán contener, a lo menos, disposiciones relativas a las siguientes materias:

- a) Composición y génesis del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar;
- b) Recursos con que se financiará, y
- c) Beneficios que otorgará.

Jurisprudencia

Conforme a lo dispuesto en las leyes Nos. 11.764, artículo 134°, y 16.395, artículo 24°, los Departamentos u Oficinas de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en las Instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma, financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Los Servicios de Bienestar que no sean de aquellos mencionados precedentemente, no están sometidos a la fiscalización de esta Superintendencia, por lo que ésta no tiene competencia para pronunciarse sobre ellos.

Ahora bien, el Reglamento General para los Servicios de Bienestar Fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, está contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, cuyo TÍTULO II "DE LA CREACIÓN" establece:

"Artículo 5°. - Los Servicios de Bienestar se crearán mediante sus propios Estatutos o Reglamentos, aprobados por decreto supremo, expedido a través del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, dictado con informe previo de la Superintendencia.

Los proyectos de Estatutos o Reglamentos así como sus modificaciones deben ser enviados por las instituciones a la Superintendencia, Organismo que calificará si se ajustan o no al presente Reglamento y, en consecuencia, los enviará debidamente informados al Ministerio o exigirá las modificaciones del caso. ([Dictamen 3485-2021](#))

Las observaciones que sea necesario efectuar a estos proyectos, conforme al artículo 5 citado, la SUSESO las realiza por Oficio dirigido a la respectiva Institución para que proceda a efectuar las modificaciones que sean del caso.

Subsanadas las observaciones, la entidad enviará el proyecto de decreto supremo corregido a este Órgano contralor para continuar con su tramitación. Una vez revisado el nuevo proyecto y verificado que se han subsanado las observaciones efectuadas, esta Superintendencia lo remite, con informe favorable, a la Subsecretaría de Previsión Social, la que procederá a su promulgación.

La institución a la que pertenece el Servicio de Bienestar se debe coordinar con la Subsecretaría de Previsión Social para los efectos de la publicación del Decreto Supremo en el Diario Oficial.

Formato de Decreto Exento que aprueba el Reglamento de un Servicio de Bienestar y se hace presente que la redacción debe ser la propia de un Decreto Exento.

"APRUEBA EL REGLAMENTO DEL SERVICIO DE BIENESTAR DE...

Núm Santiago.....de... de 2022.-

"Visto: lo dispuesto en las Leyes Nos. 16.395, artículo 24º, 11.764, artículo 134º y 17.538, Artículo Único; Decreto Supremo Nº 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que contiene el Reglamento General para los Servicios de Bienestar Fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social; en el D.S. Nº 19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; lo informado por la Superintendencia de Seguridad Social; la facultad que me confiere el artículo 32 Nº 6 de la Constitución Política de la República de Chile, y la Resolución Nº 7, de 26 de marzo de 2019, de la Contraloría General de la República.

DECRETO:

Apruébase el Reglamento del Servicio de Bienestar de, cuyo texto será el siguiente:

(Aquí deben ir los artículos del Reglamento).

Anótese, comuníquese, publíquese. - Por orden del Presidente de la República. - Patricio Melero Aba-
roa, Ministro del Trabajo y Previsión Social. - XXXXXXXXXXXXX, Ministro del área a la que corresponda
la entidad de la que el Servicio de Bienestar forma parte". ([Dictamen 171-2022](#))

Cabe hacer presente que conforme al Artículo 6º. - Los Reglamentos deberán contener, a lo menos, disposiciones relativas a las siguientes materias: a) Composición y génesis del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar; b) Recursos con que se financiará, y c) Beneficios que otorgará". ([Dictamen 3485-2021](#))

Afiliación

Normativa

TITULO III DE LA AFILIACION Y DESAFILIACION

Artículo 7º.– Podrán afiliarse a un Servicio de Bienestar las personas que respecto de la institución a la cual éste pertenece tengan la calidad de funcionarios de planta o a contrata y aquellos que hayan jubilado siendo funcionarios de dicha institución.

Los afiliados que dejen de ser funcionarios y que deseen seguir perteneciendo al Servicio de Bienestar como jubilados, podrán manifestarlo por escrito y, desde esa oportunidad y hasta que adquieran dicha calidad, se mantendrán en suspenso sus derechos como afiliados, los que se ejercerán plenamente a contar desde la fecha a partir de la cual se conceda la jubilación, pudiendo percibir retroactivamente los beneficios que correspondan, siempre que efectúen la cotización retroactiva por el período en que se mantuvieron en suspenso sus derechos.

Durante el período de suspensión referido en el inciso precedente y en el caso de existir seguros contratados en beneficio de los afiliados, quien desee mantener su derecho a impetrar tales prestaciones, deberá seguir pagando la prima correspondiente, sin perjuicio del reembolso que corresponda, una vez que adquiera la calidad de jubilado.

Para los efectos de lo dispuesto en los dos incisos anteriores, los Servicios de Bienestar deberán solicitar a la Oficina de Personal de la Institución a la cual pertenecen que les informen de inmediato el cese de funciones de sus afiliados que jubilen, a fin de requerirlos por escrito dentro de los 7 días hábiles siguientes, para que manifiesten su decisión en el formulario que deberán confeccionar para ese objeto.

Artículo 8º.– Tanto la afiliación como la desafiliación al Servicio de Bienestar serán voluntarias y deberán ser solicitadas por escrito al Consejo Administrativo, el que deberá pronunciarse al respecto en la sesión ordinaria o extraordinaria siguiente a la fecha de la solicitud.

El Consejo Administrativo, mediante acuerdo adoptado por los dos tercios de sus integrantes, podrá denegar la afiliación cuando el solicitante hubiere sido expulsado del Servicio de Bienestar.

La afiliación y la desafiliación operarán desde la fecha de su aprobación por el Consejo Administrativo.

La reafiliación se registrará por las mismas reglas que la afiliación.

Artículo 9º.– El afiliado mientras mantenga su calidad de tal no podrá eximirse por causa alguna de la obligación de cancelar sus cuotas y cumplir con sus demás compromisos para con el Servicio de Bienestar.

La circunstancia de encontrarse el afiliado haciendo uso de feriado legal, de permiso con o sin goce de remuneraciones, de licencia médica o cumpliendo una comisión de servicios, no lo exime de las obligaciones de cumplir sus compromisos con el Servicio de Bienestar.

Los afiliados que dejen de pertenecer por cualquier causa al Servicio de Bienestar no tendrán derecho a solicitar la devolución de sus aportes.

Artículo 10°.– Se perderá la calidad de afiliado por las siguientes causales:

- a) Por dejar de pertenecer a la institución de la cual dependa el Servicio de Bienestar, con excepción de los jubilados que ejerzan el derecho que les confiere el inciso segundo del artículo 7°;
- b) Por desafiliarse del Servicio de Bienestar, y c) Por expulsión.

Artículo 11°.– El Consejo Administrativo podrá acordar la expulsión de un afiliado con un quórum no inferior a los dos tercios de sus integrantes, fundada en hechos que, a su juicio, revistan gravedad por afectar el patrimonio o la integridad del Servicio de Bienestar.

Los cargos deberán ser formulados por escrito al afectado, quien tendrá un plazo de 20 días para hacer sus descargos.

Si la expulsión se fundare en el hecho que el afiliado hubiere obtenido beneficios económicos valiéndose de documentos o datos falsos, éste deberá reembolsar las sumas percibidas indebidamente, reajustadas en un 100% de la variación de la unidad de fomento entre el día del pago del beneficio y el de su restitución, y, si se tratare de préstamos, con un recargo de 100% del interés respectivo dentro de los límites dispuestos por la Ley N° 18.010.

El recargo de intereses, regirá desde la fecha de obtención indebida del beneficio o ayuda, hasta el momento del reembolso.

Artículo 12°.– El Consejo Administrativo, conforme al mismo procedimiento señalado en el artículo anterior, podrá acordar la suspensión de los beneficios al afiliado hasta por seis meses, cuando la naturaleza de la falta que le sea imputable, no revista, a su juicio, la gravedad necesaria para acordar su expulsión.

Artículo 13°.– Las personas que dejen de tener la calidad de afiliados del Servicio de Bienestar deberán efectuar el pago de las deudas pendientes con él en la forma y condiciones que determine el Consejo. En ningún caso, podrán alterarse las condiciones financieras estipuladas en los convenios que tales personas hayan celebrado con el Servicio de Bienestar para la obtención de los beneficios respectivos.

Jurisprudencia

Permiso sin goce de remuneraciones

La persona que hace uso de permiso sin goce de remuneraciones, mantiene tanto su calidad de funcionario de la Institución como la de afiliado al Servicio de Bienestar. ([Dictamen 854-2022](#))

Afiliación-Expulsión

El inciso segundo, del artículo 8º, del Reglamento General de los Servicios de Bienestar sometidos a su fiscalización, contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, establece:

“El Consejo Administrativo, mediante acuerdo adoptado por los dos tercios de sus integrantes, podrá denegar la afiliación cuando el solicitante hubiere sido expulsado del Servicio de Bienestar.

Dicha norma no es imperativa, sino que facultativa, por lo que en cada caso específico es el Consejo Administrativo quien debe ponderar los motivos que causaron la expulsión, especialmente si hubo engaño, dolo o fraude. En el caso específico, además, deberán evaluarse las causas que motivaron el retraso en el pago del aporte, y si ellas ya no existen en la actualidad, de modo que el pensionado se encuentre en la posibilidad económica de pagar sus aportes más la cantidad correspondiente al aporte institucional, que es de su cargo. ([Dictamen 3873-2021](#))

Desvinculación

Al revertir la Contraloría General de la República la desvinculación, la persona nunca ha dejado de ser funcionario de la Institución, por lo que éste tiene derecho a los emolumentos y demás derechos derivados de la respectiva relación estatutaria (Dictamen N°044328, de 24 de julio de 2012, de la Contraloría General de la República). Por lo tanto, la persona nunca dejó de ser funcionario de la Institución ni dejó de estar afiliado al Servicio de Bienestar y tiene pleno derecho a los beneficios del Servicio de Bienestar.

Correlativamente debe pagar sus aportes al Servicio de Bienestar. ([Dictamen 478-2022](#))

Cambio legal de empleador público, fusión, etc.

Considerando lo señalado por la referida Subsecretaría en cuanto a los inconvenientes de proceder de inmediato a la regularización, la que consiste en que los funcionarios traspasados a la Subsecretaría que indica se afilien sin solución de continuidad al Servicio de Bienestar de ella, ha resuelto que esta regularización debe hacerse más tardar el 31 de diciembre de 2019.

([Dictamen 5498-2019](#) y [Dictamen 3129-2019](#))

Cabe expresar que atendido el tenor de la Ley N° 21.040, en tanto no se constituya el Servicio de Bienestar de esa Dirección, todos sus funcionarios podrán afiliarse o continuar afiliados al Servicio de Bienestar del Ministerio de origen y servicios dependientes o que se relacionen por su intermedio, según corresponda. Esta norma está contenida entre las disposiciones transitorias de la citada ley y se aplica al período intermedio entre el traspaso y la fecha en que se constituya el Servicio de Bienestar de la Dirección de que se trata.

Una vez constituido el nuevo Servicio de Bienestar, todos los funcionarios traspasados deben quedar en el nuevo Servicio de Bienestar. Lo anterior es sin perjuicio de la facultad de desafiliarse que tiene el funcionario. ([Dictamen 5993-2019](#))

Pensionados- Calidad de afiliados

Conforme al artículo 7° del D.S. N° 28, de 1994, que contiene el Reglamento General de los Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia, los jubilados pueden optar por una de las siguientes alternativas respecto a su afiliación al Servicio de Bienestar:

- 1) Mantenerse afiliados, para lo cual al cese de sus funciones podrán manifestarlo por escrito y, desde esa oportunidad y hasta que adquieran calidad de jubilados, se mantendrán en suspenso sus derechos como afiliados, los que se ejercerán plenamente a contar desde la fecha a partir de la cual se conceda la jubilación, pudiendo percibir retroactivamente los beneficios que correspondan, siempre que efectúen la cotización retroactiva por el período en que se mantuvieron en suspenso sus derechos.
- 2) Si no ejercen el derecho antes señalado y por ende quedan desafiliados del Servicio de Bienestar al dejar de pertenecer a la institución, posteriormente pueden solicitar su afiliación a él, siempre que hayan adquirido la calidad de jubilados.

Precisado lo anterior se responden sus consultas en el mismo orden señalado:

- a) Un ex funcionario para afiliarse al Servicio de Bienestar debe tener la calidad de jubilado.
- b) Para poder seguir siendo afiliados deben haber optado por la alternativa 1) en que se mantienen en suspenso sus derechos y la cotización se efectúa en forma retroactiva.
- c) Para que un ex funcionario jubilado de la Institución pueda solicitar su ingreso al Servicio de Bienestar como afiliado pasivo, no se requiere haber manifestado su voluntad en tal sentido al retirarse de ella. Tampoco importa el tiempo que haya transcurrido.
- d) En el caso anterior, corresponde cobrarle cuota de incorporación y los beneficios proceden en la forma que establezca el Reglamento del Servicio de Bienestar para los que se afilian por primera vez. ([Dictamen 208-2022](#))

Podrán afiliarse a un Servicio de Bienestar las personas que respecto de la institución a la cual éste pertenece tengan la calidad de funcionarios de planta o a contrata y aquellos que hayan jubilado siendo funcionarios de dicha institución. En consecuencia, si una persona renunció voluntariamente a la institución, y con posterioridad se pensiona, no cumple con esa condición, y por lo mismo no es posible aceptar su solicitud ([Dictamen 3284-2019](#)).

Sin importar la demora del organismo administrador en otorgar la pensión, se debe mantener la afiliación de la persona que manifestó su voluntad de seguir perteneciendo al Servicio de Bienestar, conforme al artículo 7° del Reglamento General. ([Dictamen 4175-2021](#))

El único requisito que debe cumplir la ex funcionaria, para afiliarse al Servicio de Bienestar de esa recurrente es haber jubilado en dicha Institución. Requisito que ella cumple, siendo indiferente el hecho de que con posterioridad a su jubilación haya trabajado en otra entidad. ([Dictamen 3110-2021](#))

Si la persona no se jubiló siendo funcionario de la institución a la que pertenece el Servicio de Bienestar, no cumple con el supuesto del artículo 7° del Reglamento General de los Servicios de Bienestar, contenido en el D.S. N°28, de 1994, toda vez que se jubiló por vejez anticipada con anterioridad a ser contratado en la entidad. Por lo tanto, no cumple con el requisito para poder afiliarse o continuar afiliado al Servicio de Bienestar en calidad de jubilado. ([Dictamen 186-2023](#))

Aportes

Normativa

TITULO VI DEL FINANCIAMIENTO, PRESUPUESTO Y CONTROL DE CUENTAS

Artículo 32°.- Los Servicios de Bienestar podrán obtener su financiamiento a través de los siguientes recursos:

- a) Cuotas de incorporación que deberán pagar los afiliados al ingresar, cuyo monto o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar;
- b) Los aportes que anualmente se consulten en el presupuesto de la institución en la cual funcionan, con sujeción a las normas legales y estatutarias vigentes;
- c) Aporte mensual de los afiliados, cuyo monto máximo o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar, expresado como porcentaje de las pensiones o de las remuneraciones imponibles para pensiones, según corresponda;
- d) Intereses que generen los préstamos que puedan otorgar;
- e) Comisiones que perciban en virtud de los convenios que celebren con terceros para el otorgamiento de beneficios a los afiliados;
- f) Sumas provenientes de herencias, legados, donaciones y erogaciones voluntarias en su favor;
- g) Los excedentes que genere la administración de los servicios dependientes, siempre que la Institución que concedió dicha administración lo hubiese autorizado en la resolución correspondiente.

h) Los demás bienes o recursos que obtengan a cualquier título.

Artículo 33°. - En el Reglamento de cada Servicio de Bienestar deberá indicarse en qué clase de cuentas corrientes bancarias se depositarán sus fondos y quiénes podrán girar de ellas.

Artículo 34°. - El personal que tenga a su cargo el manejo de bienes o fondos del Servicio de Bienestar deberá rendir caución suficiente, no inferior a un año de sueldo, cuyo monto será determinado por el Consejo Administrativo del mismo.

Los funcionarios de la institución a quienes en razón del cargo que desempeñen, les corresponda dirigir o tener a su cargo la administración del Servicio de Bienestar, estarán obligados a rendir caución, la que se regirá por las modalidades de la Ley N° 10.336.

Artículo 35°. - El proyecto de presupuesto de entradas y gastos a que se refiere la letra d) del artículo 29, y sus modificaciones, será aprobado por la Superintendencia.

La Superintendencia dictará las normas e instrucciones con arreglo a las cuales los Servicios de Bienestar quedarán obligados a formular sus proyectos de presupuestos y fijará la fecha en que deberán ser presentados.

El incumplimiento de las normas e instrucciones a que se refiere el inciso anterior, la no presentación de los antecedentes indispensables para el análisis del proyecto de presupuestos o la no presentación de éste en la fecha fijada, habilitará a la Superintendencia para elaborar dicho presupuesto con el solo mérito de los antecedentes de que disponga, sin perjuicio de las sanciones que procedan.

Si al 1° de enero del año en que ha de regir el presupuesto no hubiese sido aún aprobado, regirá por duodécimas partes mensuales el aprobado el año interior.

Artículo 36°. - El proyecto de presupuesto que elabore cada Servicio de Bienestar deberá contener en forma detallada las entradas ordinarias y extraordinarias y las inversiones y gastos.

Artículo 37°. - El Consejo Administrativo o el Jefe de Servicio de Bienestar, en su caso, serán responsables del envío a la Superintendencia del proyecto de presupuesto dentro del plazo que ésta haya fijado al efecto. En caso de incumplimiento deberá investigarse la responsabilidad administrativa involucrada.

Artículo 38°. - El examen y juzgamiento de las cuentas de los Servicios de Bienestar que se financien total o parcialmente con aportes de la Institución, corresponderá a la Contraloría.

Artículo 39°. - El examen y juzgamiento de las cuentas de los Servicios de Bienestar que se financien sin aportes de la institución empleadora corresponderá a la Superintendencia.

Artículo 40°. - En todo caso, la contabilidad y documentación de los Servicios de Bienestar podrán ser revisadas por la Superintendencia.

Jurisprudencia

Aportes

Pago anticipado

En el caso de generarse un pago por adelantado, se requerirá realizar una reliquidación de los aportes, una vez que se cuente con la información de la pensión que recibió el afiliado jubilado en cada mes.

Lo mismo ocurre con el caso del aporte de afiliados trabajadores que puedan tener una remuneración no fija en el tiempo. ([Dictamen 478-2022](#))

Afiliados activos

Sólo el aporte mensual de los afiliados al Servicio de Bienestar no está afecto al límite del 15% establecido en el citado artículo 96. ([Dictamen 2597-2021](#) y Oficio N° E119700 / 2021, de la Contraloría General de la República.)

Cuota de incorporación

El cálculo se realiza en función de la remuneración del mes en que se afilia el funcionario, por lo que no habría mayores inconvenientes en que el afiliado decidiese por voluntad propia realizar el pago en una sola cuota, en vez de la facilidad de seis cuotas mensuales. ([Dictamen 478-2022](#))

Aportes de entidades empleadoras

El D.L. N° 249 estableció el aporte institucional, precisando que éste es por cada trabajador afiliado. Las normas de orden legal, reglamentario y dictámenes se dictan en conformidad a dicho cuerpo legal. ([Dictamen 1246-2021](#))

Pensionados

El aporte mensual de los afiliados pensionados, cuyo monto máximo o forma de determinación deberá contemplarse en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar, expresado como porcentaje de las pensiones o de las remuneraciones imponibles para pensiones, según corresponda, en un número importante

En lo que dice relación con el aporte mensual de afiliados jubilados según lo señalado en la [Circular N° 1648](#), el aumento extraordinario de un 10% no debe repercutir en el cálculo del equivalente al aporte institucional cuando éste es de cargo de los afiliados jubilados, por cuanto como se trata de un aporte extraordinario, no es susceptible de comprenderse en la operatoria regular del Servicio de Bienestar. ([Dictamen 478-2022](#))

Respecto de los afiliados pensionados, la regulación general de los Servicios no contempló que, además de los aportes mensuales y la cuota de incorporación, debieran hacer otro equivalente al aporte que hace la institución por sus funcionarios activos afiliados al Servicio de Bienestar. Esto último ha sido contemplado en algunos reglamentos particulares de los Servicios de Bienestar del sector público y efectivamente hace más gravoso su aporte que el de los afiliados activos. ([Dictamen 3393-2019](#))

El aporte retroactivo de jubilado que se pensiona y existiendo un tiempo entre que deja de ser trabajador activo y que obtiene pensión, el recálculo del aporte deberá hacerse desde el mes en que dejó de ser trabajador activo, a base del monto de la pensión del mes en que se inicia el pago de su pensión. ([Dictamen 927-2019](#))

Si no es posible contar con las liquidaciones de pensión del primer semestre, el recálculo del aporte deberá hacerse desde enero en base al monto de la pensión del mes de julio de ese año. ([Dictamen 927-2019](#))

Administración

Normativa

TITULO V DE LA ADMINISTRACIÓN

Párrafo Primero Del Consejo Administrativo

Artículo 17°.- Los Servicios de Bienestar serán administrados por un Consejo Administrativo.

Artículo 18°.- El número de integrantes que tendrá el Consejo Administrativo será determinado en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar. En ningún caso dicho número podrá ser inferior a cuatro ni superior a ocho.

En el Consejo Administrativo deberán estar representados en la misma proporción los afiliados y la institución empleadora, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 24°.

Uno de los representantes de los afiliados y su suplente serán designados por la respectiva Asociación de Funcionarios, siempre que el 80% de sus socios se encuentre afiliado al Servicio de Bienestar. Si existiere más de una Asociación de Funcionarios de la respectiva institución que cumpliera este requisito, el derecho de designación lo tendrá aquella que tenga el mayor número de socios.

Las personas que se designen en conformidad al inciso precedente deberán cumplir los requisitos establecidos en el artículo 20° de este Reglamento.

El Jefe Superior de la Institución tendrá la facultad de integrar el Consejo Administrativo en representación de la entidad empleadora y en tal calidad lo presidirá. Si el Jefe Superior de la institución no

ejerciere esta facultad deberá designar a un Jefe de Departamento o de una Jefatura de nivel jerárquico equivalente para que lo integre y en este caso será éste quien lo presidirá.

Los miembros del Consejo Administrativo no percibirán remuneración alguna por el desempeño de sus funciones.

Artículo 19º.- Los representantes titulares y suplentes de los afiliados en el Consejo Administrativo serán elegidos por los afiliados en votación directa, secreta e informada, en conformidad a las normas establecidas en un reglamento interno, sin distinción de estamentos.

El plazo del mandato de los representantes de los afiliados deberá ser fijado en el Reglamento de cada Servicio de Bienestar y no podrá exceder de dos años.

Salvo que el Reglamento del Servicio de Bienestar prohíba la reelección, se entenderá que los representantes de los afiliados pueden ser reelegidos hasta por dos períodos adicionales.

Artículo 20º.- Para ser elegido representante de los afiliados se requiere:

- a) Ser afiliado al Servicio de Bienestar;
- b) No ser integrante del Consejo Administrativo en representación de la entidad empleadora;
- c) No haber sido objeto de medida disciplinaria alguna durante el año anterior a la elección;
- d) Estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones con el Servicio de Bienestar, y
- e) Los demás requisitos que establezca el Reglamento de cada Servicio de Bienestar;

Artículo 21º.- Los representantes de los afiliados cesarán en sus cargos:

- a) Por muerte;
- b) Por renuncia;
- c) Por término del período de su mandato;
- d) Por pérdida de alguno de los requisitos para ser elegido representante de los afiliados, o por inhabilidad sobreviniente, y
- e) Por inasistencia, sin causa justificada, a tres sesiones consecutivas del Consejo Administrativo.

Artículo 22º.- En caso de ausencia o impedimento temporal de los representantes de la institución, éstos serán reemplazados por las personas que los subroguen en sus cargos.

En el mismo evento, los representantes de los afiliados serán reemplazados por los suplentes.

Artículo 23º.- El Consejo Administrativo celebrará sesiones ordinarias y extraordinarias. En las sesiones extraordinarias sólo podrán tratarse las materias determinadas en la convocatoria o en el acuerdo que las originen.

Las sesiones ordinarias se celebrarán con la periodicidad que fijen los Reglamentos, no pudiendo ser superior a tres meses. Las extraordinarias, cada vez que las convoque el Presidente, de oficio o a petición escrita de la mayoría de los miembros en ejercicio del Consejo Administrativo o por acuerdo de éste.

El Reglamento de cada Servicio de Bienestar establecerá la forma de citación de los miembros del Consejo Administrativo a cada sesión ordinaria o extraordinaria, procurando que ella se efectúe con la debida anticipación y amplia publicidad.

Artículo 24°.- El Consejo Administrativo sesionará con la mayoría absoluta de sus miembros y los acuerdos se adoptarán, en general, por simple mayoría, salvo las excepciones que se consignent en el presente Reglamento y en el de cada Servicio de Bienestar. En caso de empate, decidirá el voto de quien presida.

Artículo 25°.- De las deliberaciones y los acuerdos del Consejo Administrativo, se dejará constancia en un acta levantada por el Jefe del Servicio de Bienestar, la que deberá ser firmada por los miembros que hubieren concurrido a la sesión, debiéndose tomar las medidas de seguridad necesarias a fin de evitar intercalaciones, supresiones o cualquier otra adulteración que pueda afectar la fidelidad de los acuerdos tomados.

Si alguno de ellos falleciere o se imposibilitare por cualquier causa para firmar el acta correspondiente, se dejará constancia en la misma de la respectiva causa o impedimento.

El integrante que quiera salvar su responsabilidad por algún acto o acuerdo del Consejo Administrativo, deberá hacer constar en el acta su oposición, y si estimare que un acto adolece de inexactitudes u omisiones, tiene el derecho de estampar, antes de firmarla, las salvedades correspondientes.

Artículo 26°.- El acta a que se refiere el artículo precedente deberá ser aprobada en la sesión siguiente.

Artículo 27°.- Los acuerdos deberán ser ejecutados previa aprobación del acta correspondiente, sin embargo, el Consejo Administrativo podrá resolver la inmediata ejecución de los acuerdos sin sujeción a este requisito, cuando la naturaleza de los mismos así lo requiera.

Artículo 28°.- Los acuerdos cuyo cumplimiento merezcan dudas de legalidad o conveniencia a los Consejos Administrativos de los Servicios de Bienestar, serán elevados en consulta por éstos a la Superintendencia.

La Superintendencia podrá disponer que se eleven en consulta los acuerdos que recaigan sobre materias que ella fije.

En los casos a que se refieren los incisos precedentes, los acuerdos elevados en consulta deberán enviarse debidamente informados a la Superintendencia, la que se pronunciará en los términos establecidos en la Ley N° 16.395.

Artículo 29°.- Los Consejos Administrativos tendrán las siguientes funciones:

- a) Aprobar las políticas generales del Servicio de Bienestar, velando porque al finalizar el año contable los excedentes no superen el 20% de los ingresos anuales;
- b) Adoptar los acuerdos y las medidas conducentes a la más expedita realización de los objetivos del Servicio de Bienestar;

- c) Velar por la correcta administración y aplicación de los fondos del Servicio de Bienestar;
- d) Aprobar el proyecto de presupuesto de ingresos y gastos que anualmente le proponga el Jefe del Servicio de Bienestar y someterlo a la aprobación de la Superintendencia, como asimismo las modificaciones presupuestarias que requieran efectuarse durante el ejercicio correspondiente, tanto las que debe aprobar la Superintendencia como los ajustes al presupuesto que el Servicio de Bienestar realice en forma interna de acuerdo con las instrucciones impartidas por la misma;
- e) Aprobar el balance que se practique al 31 de diciembre de cada año y remitirlo a la Superintendencia y a la Contraloría General de la República, y confeccionar y publicar una memoria anual si sus disponibilidades presupuestarias se lo permiten.
- f) Resolver las dudas que se susciten en la aplicación del Reglamento del Servicio de Bienestar, sin perjuicio de las facultades de la Superintendencia y de la Contraloría;
- g) Fijar antes del inicio de cada ejercicio financiero, las cotizaciones que deban efectuar los afiliados conforme al Reglamento del Servicio de Bienestar y el monto de todos los beneficios, se acuerdo a las disponibilidades presupuestarias, pudiendo aumentar o disminuir estos montos, cuando dichas disponibilidades sufran variaciones en el curso de cada ejercicio;

El aumento del porcentaje de las cotizaciones de los afiliados en más de cinco décimos (0,5), requerirá del acuerdo de la mayoría absoluta del total de ellos.

- h) Dictar Reglamentos internos, en los que se fijen normas y procedimientos específicos que faciliten el mejor desenvolvimiento del Servicio de Bienestar y el adecuado resguardo del ejercicio de los derechos de los afiliados;
- i) Estudiar y sugerir a la superioridad de la institución, los actos y convenios que sean necesarios para atender los objetivos del Servicio de Bienestar;
- j) Pronunciarse sobre los gastos y adquisiciones que debe efectuar el Servicio de Bienestar para la realización de sus fines;
- k) Acoger o denegar las solicitudes de beneficios de los afiliados;
- l) Informar a la superioridad de la institución la necesidad de personal que experimente el Servicio de Bienestar;
- m) Delegar en el Jefe del Bienestar o en otro funcionario las facultades indicadas en las letras i), k) y l), individualizándolas;
- n) Pronunciarse sobre las solicitudes de incorporación, reincorporación y renuncia de los afiliados;
- ñ) Pronunciarse sobre las medidas de expulsión y suspensión de los afiliados, previa audiencia del afectado; y
- o) Las demás funciones que le asigne el Reglamento del Servicio de Bienestar.

Jurisprudencia

Miembro del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar

El D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, establece en su artículo 20° los requisitos para ser elegido representante de los afiliados, disponiendo en su letra c) “No haber sido objeto de medida disciplinaria alguna durante el año anterior a la elección.”.

En la especie, la sanción de que es objeto el interesado es “suspensión permanente del uso de los beneficios del Servicio de Bienestar”, sanción que es de tracto sucesivo y permanente, está vigente produciendo efectos jurídicos a cada instante. Por lo que permanentemente el interesado es objeto de dicha medida disciplinaria. Además, es una buena práctica de Gobierno Corporativo la idoneidad de los integrantes del Consejo de Administrativo del Servicio de Bienestar. ([Dictamen 2198-2020](#))

Por [Circular N° 1205](#), esta Superintendencia instruyó a los Servicios de Bienestar el período por el cual deben rendir caución los miembros suplentes de sus Consejos Administrativos, precisando que sólo deberían rendir caución por el período durante el cual integran el Consejo, ya que sólo en esos lapsos desarrollan labores de dirección y de administración y no durante el resto del tiempo en que teniendo la calidad suplentes no les corresponde actuar en reemplazo de los titulares.

Esto significa, que los suplentes solamente deben rendir caución por el mes en que asistan a reunión de Consejo Administrativo, y no en forma permanente. ([Dictamen 2187-2021](#))

El Consejero durante el período de permiso sin goce de remuneraciones, mantiene su representación ante el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar, de modo que puede participar en las sesiones con voz y voto.

Si durante el periodo de dicho permiso, el funcionario deja de ser representante de la Institución puede participar en las elecciones con voz y voto, y postularse a representante de los afiliados al Servicio de Bienestar. ([Dictamen 854-2022](#))

Votaciones

Considerando lo instruido en su Circular N° 3623, se deben cumplir determinadas medidas de seguridad, en la plataforma de votación consultada se cumpliría a decir de la recurrente, que el sufragio sea secreto, que cada afiliado pueda votar solo una vez y tener la certeza de su identidad, con el enlace único que se enviará a los correos electrónicos de cada afiliado.

Por lo tanto,

- a) Es válido establecer como esquema de autenticación para la votación, se utilice el correo electrónico institucional, y que en el caso de los afiliados pasivos se utilicen los correos electrónicos acreditados por ellos.

- b) Es una exigencia nombrar de uno o más ministros de fe que cautelen la normal ejecución del proceso eleccionario, como contraparte técnica del proveedor. Al efecto, es válido que ese rol y funciones los desempeñen uno o dos funcionarios pertenecientes al Departamento de Gestión de Personas del Ministerio, con experiencia en diversos procesos de votación tanto presencial como electrónica. ([Dictamen 4066-2021](#))

Inversiones

Para autorizar inversiones en bienes inventariables, con recursos del Servicio de Bienestar, a través de la Institución, dichos bienes deben tener directa relación con los beneficios que se otorgan a los afiliados y no tratarse de aquellos que se destinen a labores propias del Servicio de Bienestar con el fin de optimizar sistemas administrativos, ya que en este último caso al carecer el Servicio de Bienestar de personalidad jurídica es la Institución la que lo debe proveer de los bienes necesarios para su funcionamiento. ([Dictamen 4305-2019](#))

Cuenta Bancaria

Ni en el Reglamento General de los Servicios de Bienestar, ni en el Reglamento particular del Servicio de Bienestar de que se trate, existe la obligación de mantener la cuenta corriente en un determinado banco. Por ello, dicha cuenta corriente puede ser llevada en cualquier Institución Bancaria. ([Dictamen 1503-2021](#))

Castigo de deudas

Los Servicios de Bienestar por regla general no tienen personalidad jurídica y constituyen una dependencia de la institución empleadora, por lo que le son aplicables las normas de castigo de deudas incobrables por las que se rige la entidad empleadora. (que en este caso es una casa de estudios superiores) ([Dictamen 5333-2019](#))

El artículo 39 la Ley N°21.094 sobre Universidades Estatales, a diferencia de lo exigido en el artículo 19 de la Ley 18.832, exige como requisito para que la institución (una universidad) pueda castigar en su contabilidad los créditos incobrables, la "prescripción" de las acciones judiciales tendientes a exigir su cobro. Para la aplicación de la norma en comento, es necesario que la prescripción haya sido declarada judicialmente. ([Dictamen 2347-2021](#))

Cobertura

Normativa

TITULO IV DE LOS BENEFICIOS

Artículo 14°.- Los Servicios de Bienestar deberán establecer en sus Reglamentos los beneficios de bienestar social que podrán otorgar conforme a sus disponibilidades presupuestarias, indicando sus modalidades de concesión y quienes, aparte del afiliado, serán sus beneficiarios.

Los Servicios de Bienestar no podrán otorgar nuevos beneficios ni establecer modalidad especial en los mismos sin previa modificación de sus respectivos Reglamentos.

No obstante lo señalado en el inciso anterior, los Servicios de Bienestar estarán facultados, sin necesidad que se contemple expresamente en sus respectivos Reglamentos, para celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios con otros Servicios de Bienestar u otras entidades que otorguen prestaciones de bienestar social u otras de seguridad social, tendientes a utilizar los centros recreativos o vacacionales que cualquiera de ellos posea o administre, ya sea mediante el intercambio de cupos para acceder a ellos, a través del arrendamiento de las instalaciones o mediante convenios de prestación de servicios, que favorezcan directamente a su beneficiarios.

Artículo 15°.- Los Servicios de Bienestar, de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, iniciarán su funcionamiento otorgando a lo menos beneficios de carácter médico, en la medida que sus recursos lo permitan, por los siguientes conceptos:

- a) Consulta médica, consulta médica domiciliaria, interconsulta y junta médica;
- b) Intervenciones quirúrgicas, atención de anestesista y arsenalera;
- c) Hospitalizaciones;
- d) Exámenes de laboratorio, Rayos X, histopatológicos y especializados de carácter médico.
- e) Atención odontológica;
- f) Medicamentos;
- g) Implantes;
- h) Marcapasos;
- i) Tratamientos médicos especializados;
- j) Consulta y tratamientos especializados para la recuperación de la salud, efectuados por personal profesional o técnico autorizado de colaboración médica;

- k) Adquisición de anteojos, lentes de contactos, audífonos y aparatos ortopédicos;
- l) Toma de muestra de exámenes a domicilio;
- m) Atención de urgencia, primeros auxilios y enfermería;
- n) Atención obstétrica;
- ñ) Traslados de enfermos, y
- o) Insumos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones de las letras b), d), g), h), i), j), m) precedentes.

El Consejo Administrativo de cada Servicio de Bienestar determinará, a lo menos anualmente, los porcentajes de las ayudas que serán de cargo de éste y el monto máximo a que podrán ascender para cada prestación.

Los porcentajes que se determinen para los beneficios indicados en las letras precedentes se entenderán referidos al arancel fijado para la modalidad de libre elección de la Ley N° 18.469. Respecto de las prestaciones que no estuvieren consideradas en dicho arancel el porcentaje de la ayuda se aplicará sobre el valor real de la prestación, no pudiendo exceder el monto del beneficio del tope máximo que hubiere fijado el Consejo Administrativo.

Artículo 16º.- Los Servicios de Bienestar podrán celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios con empresas, destinados a obtener ventas al contado o a crédito de toda clases de bienes, mercaderías o servicios para satisfacer las necesidades de sus afiliados.

Asimismo los Servicios de Bienestar podrán celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios entre sí o con profesionales e instituciones del área de la salud y otras entidades, con el propósito de mejorar el nivel de atención y servicios que entreguen a sus afiliados.

Además, los Servicios de Bienestar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, podrán contratar y financiar con cargo a sus recursos, de acuerdo con sus disponibilidades presupuestarias, seguros de vida y seguro de salud, para solventar los gastos de salud de sus afiliados y/o cargas familiares no cubiertos por los sistemas de salud previsional, sin perjuicio de que los propios beneficiarios puedan concurrir a sufragar dichos seguros.

Finalmente, los Servicios de Bienestar podrán también a través de la autoridad superior de la Institución, contratar seguros de cualquier naturaleza, en beneficio de sus afiliados, con los aportes de éstos, destinados a contribuir a su bienestar, cooperando a su adaptación al medio y a la elevación de sus condiciones de vida.

Jurisprudencia

Cada Servicio de Bienestar puede otorgar beneficios a condición que éstos se encuentren establecidos previamente en su reglamento, así como la modalidad en que serán entregados y que estos beneficien a sus afiliados y cargas. ([Dictamen 140539-2022](#))

El Servicio de Bienestar puede diversificar la forma de entrega de una prestación de Bienestar, resguardando el principio de Universalidad en el acceso a ésta. En todo caso, la asignación de recursos en el apoyo de manera diferenciada, debe ser proporcional al número de afiliados por establecimiento. ([Dictamen 1340-2022](#))

En cuanto a la procedencia de pagar beneficios a ex afiliados por contingencias ocurridas mientras estaban afiliados a él, si el beneficio corresponde a la cobertura de una contingencia ocurrida durante el período de afiliación y es invocado dentro del señalado plazo, procede su pago, aun cuando la persona se haya desafiliado del Servicio de Bienestar. Se cambia el criterio contenido en el Oficio N° 2616, de 1987, de esta Superintendencia ([Dictamen 2417-2021](#))

Gestión

Las solicitudes de beneficios pueden efectuarse mediante formularios electrónicos, pero también debe existir la alternativa de que el afiliado pueda hacerlo en forma presencial en formato de papel. ([Dictamen 2464-2021](#) y [Circular 3623](#))

Se autoriza a todos los Servicios de Bienestar que fiscaliza esta Superintendencia, para aceptar digitalizada (escaneada) la documentación que respalda el otorgamiento de beneficios a sus afiliados, siempre que estén timbradas y/o firmadas, según corresponda, y que el Servicio de Bienestar mantenga las medidas adecuadas de control y resguardo de la información digital recibida.

En todo caso, los Servicios de Bienestar deben exigir a sus afiliados tener disponibles los originales para eventuales futuras revisiones, porque si en esas revisiones no pueden mostrar los documentos originales, los beneficios podrían ser rechazados y tener que devolver los montos entregados. ([Dictamen 467-2021](#))

Si un Servicio de Bienestar debe otorgar a sus afiliados pensionados las prestaciones médicas y dentales y no consideró recursos para estos fines en su anteproyecto de presupuesto, deberá efectuar una modificación presupuestaria destinando recursos al efecto, de la forma señalada en la [Circular N° 3279](#), de esta Superintendencia de Seguridad Social. Esto es, las modificaciones y/o ajustes presupuestarios se deberán realizar por medio de un documento interno de la Institución que las oficialice, como por ejemplo resolución exenta, y por tanto distinto de las actas de las sesiones del Consejo Administrativo que las aprobaron. ([Dictamen 4533-2019](#) y [Dictamen 1255-2019](#))

Prestaciones médicas

Reembolso de prestaciones médicas

Si la afiliada presentó la documentación requerida para la ejecución de reembolsos de gastos de salud cuando aún era afiliada al Servicio de Bienestar, procede realizar el pago del reembolso solicitado, indistinto de la fecha en que procese dicha operación el Servicio de Bienestar ([Dictamen 1529-2022](#))

Si una cobertura está excluida de un Plan Complementario de Salud contratado para los afiliados con un tercero, procede que el Servicio de Bienestar reembolse los gastos médicos excluidos, conforme a las normas de su Reglamento y del Reglamento General de los Servicios de Bienestar. ([Dictamen 1153-2023](#))

Fallecimiento afiliado

El pago de los reembolsos por gastos médicos generados con anterioridad al fallecimiento del afiliado puede ser efectuado a sus herederos. Al momento de su deceso, el derecho al reembolso de dichos gastos se incorporó al patrimonio del trabajador, por lo que debe ser pagado a sus herederos, según las reglas generales de la sucesión por causa de muerte. ([Dictamen 3635-2019](#))

Reembolso bonos de FONASA o ISAPRE

Los bonos de FONASA o ISAPRE son reembolsables si tienen registrado: el RUT y nombre del beneficiario y del prestador, código de la prestación y valor de ella. No es necesario que la copia del bono para el afiliado, deba estar firmada por él. ([Dictamen 3398-2019](#))

Reembolsos de carga legal

Si se dan los supuestos establecidos para acceder a los beneficios que otorga el Servicio de Bienestar, aquéllos deben otorgarse sin necesidad que a la época de su solicitud, entrega o pago, el beneficiario detente la calidad de carga legal, si se realizó cumpliendo con los plazos que habilite el reglamento particular. No incide el que el pago de la prestación no se pudo concretar antes, por razones administrativas, pues ello no es imputable al beneficiario, por lo que el pago y la consecuente solicitud se efectuó un mes después, cuando éste ya no tenía la calidad de carga legal. ([Dictamen 5163-2020](#))

Atenciones médicas

En las atenciones de urgencia se incluyen consulta médica, medicamentos, exámenes, procedimientos, se deben comprender dentro de ellas todos esos rubros, porque la atención incluyó todo eso. Se deben asignar al ítem atención de urgencia. ([Dictamen 3892-2021](#))

Medicamentos

Los Servicios de Bienestar sólo pueden reembolsar los medicamentos que estén debidamente registrados conforme al artículo 20 del D.S. N° 3, de 2010, del Ministerio de Salud, que contienen el Reglamento del Sistema Nacional de Control de los Productos Farmacéuticos de uso Humano. ([Dictamen 3498-2022](#))

Para reembolsar vitaminas y suplementos alimentarios, éstos deben haber sido prescritos por el médico tratante en su receta, sin necesidad de explicar en qué consiste el tratamiento. ([Dictamen 3591-2021](#))

Lentes

Si los lentes son ópticos y de sol, lo que prima es que son ópticos y por ende deben estar prescritos por un oculista. En estas condiciones procede el reembolso. ([Dictamen 621-2020](#))

Sala de procedimientos

Si un profesional médico incluye en sus honorarios el costo asociado a sala de procedimientos, se debe reembolsar la consulta médica y aparte la sala de procedimiento. ([Dictamen 3498-2022](#))

Equipamiento

El equipamiento Especial para Tratamientos de Trastornos del Sueño y Respiratorios, será reembolsable si este tratamiento específico ha sido prescrito por el facultativo como tratamiento médico especializado, y los tubos de oxígeno serán reembolsables si son necesarios para llevar a cabo el mencionado tratamiento especializado, en cuyo caso deben considerarse como insumos. ([Dictamen 3398-2019](#))

Para que proceda el reembolso de insumos médicos como por ejemplo glucómetro, pinchador y lanceta adquiridos en farmacias para el tratamiento de la diabetes, debe contenerse en el reglamento, y si no está contenido, puede incluirse por medio de una modificación al Reglamento. Sin perjuicio de lo anterior, se recuerda que la diabetes está entre las patologías cubiertas por el GES. ([Dictamen 621-2020](#))

Los parches de silicona que se utilizan post cirugía de cáncer de tiroides, tienen por objeto obtener una óptima cicatrización evitando una cicatrización patológica. Por lo tanto, procede bonificarlos como insumos de la cirugía, conforme a lo dispuesto en el reglamento particular del Servicio de Bienestar. ([Dictamen 1341-2023](#))

Dermatológicas

Los médicos generales y/o familiares, puedan recetar productos dermatológicos en una primera instancia, indicando el diagnóstico y tratamiento, y estos se reembolsan por el Servicio de Bienestar, pero para continuar con el tratamiento debe contarse con la indicación y diagnóstico de un especialista dermatólogo o pediatra según sea el caso. ([Dictamen 3498-2022](#))

Los productos dermatológicos que prescriban ginecólogos y oftalmólogos, se debe indicar en la receta diagnóstico (en los casos que no sea reservado) y tratamiento, para que puedan ser reembolsados. ([Dictamen 3498-2022](#))

La "Alopecia" está considerada como enfermedad en el diccionario de enfermedades. Por lo tanto, los tratamientos prescritos por un médico son reembolsables. En consecuencia, si la terapia de inducción de colágeno Tipo A 1601120, por diagnóstico de alopecia que fue prescrita por un facultativo, es reembolsable. ([Dictamen 3398-2019](#))

Atención Dental

El concepto "atención dental" a que se refiere el artículo 15° del Reglamento General de los Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia, contenido en el D.S. N° 28, comprende tanto la atención odontológica, como las radiografías dentales y todos los procedimientos indicados por el odontólogo. ([Dictamen 6272-2019](#))

El Voucher acompañado de un presupuesto dental detallado, que acrediten suficientemente el valor del tratamiento dental efectuado y su pago, sirve de respaldo suficiente para la procedencia de otorgar la prestación dental.

Cabe señalar que, desde el 1 de enero de 2021, según la Resolución N° 176, del 31 de diciembre de 2020, del SII, el comprobante o recibo de pago electrónico (Voucher) tiene validez como boleta de ventas y servicios electrónica. Por ende, si el pago de una compra se realiza con tarjeta de crédito o débito, el comprobante o Voucher reemplaza la emisión de la boleta de venta de bienes y servicios electrónica. En cambio, si un consumidor paga una compra en efectivo, se deberá emitir una boleta de ventas y servicios. ([Dictamen 2187-2021](#))

Implantes

El Reglamento General de los Servicios de Bienestar, contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, establece en su artículo 15° "Los Servicios de Bienestar, de acuerdo a sus posibilidades presupuestarias, iniciarán su funcionamiento otorgando a lo menos beneficios de carácter médico, en la medida que sus recursos lo permitan, por los siguientes conceptos:", indicando en su letra g) "Implantes", sin señalar ninguna limitación al respecto. Por lo tanto, comprende todo tipo de implantes. De este modo, ese Servicio de Bienestar debe reembolsarlos. ([Dictamen 3892-2021](#))

Ortopedia

La ayuda técnica alzador de baño, es un aparato ortopédico, por lo que se concluye que procede su reembolso y debe asignarse en el ítem correspondiente a los aparatos ortopédicos. ([Dictamen 3591-2021](#))

Cirugía plástica

El reembolso procede respecto de aquellas prestaciones que tengan por finalidad restablecer la salud, pero no de intervenciones estéticas que sólo tienen por objeto mejorar o embellecer una parte del cuerpo. ([Dictamen 3498-2022](#))

Los gastos médicos realizados en cirugía de liposucción no son reembolsables cuando son de carácter estético. Por el contrario, sí lo son cuando han sido prescritos por el médico para recuperar o mejorar la salud ([Dictamen 3635-2019](#))

Transexualidad

Los tratamientos hormonales y quirúrgicos relacionados con la transexualidad, son tratamientos especializados para la recuperación de la salud, efectuados por personal profesional o técnico autorizado de colaboración médica, a que se refiere el Reglamento General de los Servicios de Bienestar. Por ello, los Servicios de Bienestar pueden reembolsar los medicamentos que forman parte de un tratamiento hormonal de una persona transexual. ([Dictamen 2851-2021](#))

Trastorno del Espectro Autista (TEA)

Una evaluación diagnóstica adecuada involucra a un equipo multidisciplinario que necesariamente incluye las especialidades de neurología, psiquiatría, psicología, fonoaudiología y terapia ocupacional. Una vez hecho el diagnóstico, el médico tratante especialista (neurólogo o psiquiatra) certificará el plan de tratamiento indicando consultas con los profesionales de colaboración médica que se requiera en las especialidades psicología, fonoaudiología, psicopedagogía, terapia ocupacional u otro que indique. Este certificado sirve de documento de respaldo para reembolsar las atenciones con los especialistas indicados, sin necesidad que haya una derivación para cada consulta. ([Dictamen 3498-2022](#))

Psicólogo

El psiquiatra, en su condición de médico, es quien debe realizar una evaluación inicial y posteriormente, de ser necesario, derivar al paciente al psicólogo para comenzar un tratamiento de psicoterapia. El psicólogo no es médico, sino que un profesional que observa al paciente en acción y selecciona, administra e interpreta pruebas psicológicas para diagnosticar los desórdenes y utiliza diversas técnicas psicológicas (terapia y psicoterapias) con el fin de mejorar la adaptación del individuo.

Por lo tanto, para ser reembolsadas las consultas psicológicas es necesario que la inicial sea por derivación de un psiquiatra, no siendo necesaria dicha exigencia para las posteriores sesiones. ([Dictamen 1341-2023](#))

Quiropraxia

Para ser reembolsables, ellas deben haber sido efectuadas por indicación médica. ([Dictamen 3635-2019](#))

Otras prestaciones

Préstamos

Los préstamos de carácter médico, con descuentos por sobre el 15% a que se refiere el artículo 96 de la Ley 18.834, sobre Estatuto Administrativo, son materia de la competencia de la Contraloría General de la República. En consecuencia, la autorización para entregar a los afiliados préstamos de carácter médico con descuentos por sobre el 15% a que se refiere el artículo 96 de la Ley 18.834, sobre Estatuto es de la competencia de la Contraloría General de la República. Sin perjuicio de lo anterior, se señala que el mencionado precepto legal, no establece excepciones al límite del 15%. ([Dictamen 3291-2019](#) y [Dictamen 3291-2019](#))

Sólo el descuento por concepto de aporte de los funcionarios pertenecientes al Servicio de Bienestar de la Subsecretaría de Obras Públicas tiene el carácter de legal y, por ende, obligatorio, teniendo todos los restantes descuentos el carácter de voluntarios y, por ende, sujetos al límite de descuento del 15%, contenido en el inciso segundo del artículo 96 de la Ley N° 18.834, ya que si bien estos descuentos se encuentran permitidos por el legislador, su monto específico es fijado por acuerdo entre el empleado y su acreedor. ([Dictamen 7152-2019](#))

Tratándose del pago anticipado de un préstamo por parte del deudor, no corresponde cobrar los intereses que aún no se han devengado, por lo que será necesario realizar el cálculo de costo de prepago del préstamo, el cual deberá incluir el saldo insoluto de capital e intereses devengados a la fecha del prepago. Además, si en el contrato pactado con el deudor se contempló un costo adicional por prepago, por ejemplo, un mes de intereses, este deberá incluirse en el monto a prepagar; procedimiento que debe ser uniforme para todos los afiliados. ([Dictamen 478-2022](#))

Entregar préstamos reajustables o no, depende de lo que se indique en el reglamento en particular. Por otro lado, en el punto 1. "Tasa de interés" de la [Circular N°3278](#), donde se señala que los Servicios de Bienestar deberán abstenerse de fijar una tasa específica al momento de definir la tabla de beneficios anuales, debiendo aplicar la tasa de interés considerando la Tasa Máxima Convencional (TMC) o un porcentaje de ella. ([Dictamen 622-2021](#))

Repactación y renegociación

El Servicio de Bienestar puede repactar, renegociar o comprar un crédito interno, resguardando que no se supere el máximo del 15% de descuento de las remuneraciones y se ajuste a lo instruido en la [Circular N° 3295](#).

El Reglamento del Servicio de Bienestar de ese Servicio, establece en su artículo 15° “Se implementará un sistema de repactación de deudas provenientes de préstamos, con la aplicación de un interés fijado por el Consejo Administrativo del Bienestar, que en todo caso, no podrá superar el máximo convencional definido en la ley N° 18.010.”. La norma reglamentaria transcrita, si bien emplea la palabra “repactación”, se entiende que su sentido es amplio y que comprende tanto la repactación como la renegociación, ya que considera el cambio de la tasa de interés.

Se entiende por Repactar una deuda: establecer nuevas condiciones de pago, a fin de poder cumplir con el pago del crédito en términos distintos a los pactados en un comienzo. Esto es, se pacta una vez más la forma y las condiciones en que se pagará el crédito.

Por su parte, Renegociar un crédito implicar que nace un nuevo crédito, que, puede tener condiciones distintas al crédito anterior en términos de tasa, plazo, valor de la cuota, garantías, etc.

Compra de deudas internas con crédito de auxilio, con la finalidad de disminuir el valor cuota mensual: corresponde al otorgamiento de un nuevo financiamiento que permita pagar el crédito original, esto es, contratar un nuevo crédito para pagar anticipadamente otro crédito. Ella es procedente, atendido que el pago anticipado de una operación de crédito de dinero está permitido y regulado en el artículo 10 de la Ley N° 18.010, que establece normas para las operaciones de crédito, que entre otros aspectos señala que “serán convenidos libremente entre acreedor y deudor.” ([Dictamen 3581-2021](#))

Seguro de desgravamen

En relación con el seguro de desgravamen, una vez acreditado el fallecimiento con el correspondiente certificado del Registro Civil, jurídicamente lo que procede es aplicar la condonación automática contemplada en la letra g) del artículo 11° del Reglamento, dando cuenta de ello al Consejo Administrativo y debiendo dejarlo estampado en el acta de la Sesión en que se efectuó la comunicación.

Respecto al procedimiento administrativo y contable, como todo beneficio se debe contabilizar como gasto, disminuyendo el activo correspondiente al préstamos otorgado, por el monto del capital más intereses devengados a la fecha en que ocurre el siniestro, es decir, se contabiliza el beneficio de desgravamen como gasto por el monto de capital más intereses devengados, al debe de la cuenta del beneficio, con abono a la cuenta de préstamos la cual debiera incluir los intereses devengados, ya que se entiende que el seguro cubre todas las deudas relacionadas con el préstamo. ([Dictamen 621-2020](#))

Subsidios de Fallecimiento y Desgravamen

Procede otorgar los subsidios de Fallecimiento y Desgravamen cuando el afiliado fallece durante el proceso de jubilación, considerando las finalidades de los Servicios de Bienestar, que es propender al mejoramiento de las condiciones de vida de sus afiliados y sus causantes de asignación familiar, no se puede dejar desamparado y sin cobertura el riesgo de muerte del afiliado, producido durante el proceso de tramitación de su jubilación llevado a cabo por una entidad pagadora de pensiones ([Dictamen 101-2023](#))

Convenios

Los Servicios de Bienestar pueden celebrar, a través de la autoridad superior de la Institución de la cual formen parte, convenios con empresas, destinados a obtener ventas al contado o a crédito de toda clase de bienes, mercaderías o servicios para satisfacer las necesidades de sus afiliados. En esos convenios, los Servicios de Bienestar son meros intermediarios y no involucran sus propios recursos, ya que son los propios afiliados quienes financian directamente los bienes o servicios que adquieran de las entidades en convenio. Así que el beneficio que otorga el Servicio de Bienestar es la intermediación misma con las empresas, profesionales e instituciones del área de la salud y otras entidades, para que sus afiliados adquieran en mejores condiciones (precios más bajos y/o formas de pago más convenientes) los bienes y servicios que ofrezcan las entidades en convenio.

Esta Superintendencia cambia su jurisprudencia en el sentido que resulta procedente que los convenios que celebran los Servicio de Bienestar beneficien a los afiliados y sus familias ([Dictamen 4856-2019](#))

Ley de compras Públicas y vales de gas

No se rigen por la Ley N° 19.886 (compras públicas), los convenios que los Servicios de Bienestar celebran para que sus afiliados adquieran en mejores condiciones los bienes y servicios que ofrezcan las entidades en convenio. Si bien esos organismos no pueden celebrar convenios marco para comprar directamente productos y luego venderlos a sus afiliados, ello no impide que éstos celebren dichos convenios para que sus beneficiarios adquieran directamente productos en condiciones más ventajosas, siendo posible descontarles de sus remuneraciones las compras o pagos que cada afiliado realice en virtud de los mismos el beneficio que otorga el Servicio de Bienestar es la intermediación misma con las empresas, profesionales e instituciones del área de la salud y otras entidades, para que sus afiliados adquieran en mejores condiciones (precios más bajos y/o formas de pago más convenientes) los bienes y servicios que ofrezcan las entidades en convenio Precisa jurisprudencia contenida en [oficio N° 1.269](#), de 2017. ([Dictamen 6556-2019](#))

Tarjetas (Gift Cards) en tienda de retail

Si el Consejo Administrativo tomando en consideración el carácter solidario del Servicio de Bienestar y que la concesión del beneficio no implique detrimento para el fondo de los afiliados, esto es, en cuanto se concrete la devolución al Servicio de Bienestar de los montos que no habría cobrado la afiliada o sus cargas, en la multitienda, es procedente reintegrar las tarjetas de regalo a la afiliada (según el contrato adjudicado, los montos correspondientes a las Giftcards no cobradas por los funcionarios y sus cargas serían devueltas en dinero efectivo al Servicio de Bienestar) ([Dictamen 3318-2019](#))

Ayuda de nacimiento

Una vez que entró en vigencia la Ley N° 21.400 de matrimonio igualitario, en marzo de 2022, la afiliada pudo reconocer a su hija ante el oficial del Registro Civil y, en consecuencia, desde entonces pudo verificarse el requisito necesario para acceder al subsidio de "Ayuda de nacimiento", pero sus efectos se retrotraen a la fecha de nacimiento de su hija. ([Dictamen 654-2023](#))

Sistema de cuidados infantiles

Desde el punto de vista doctrinario y normativo no existe inconveniente para que un Servicio de Bienestar - si sus disponibilidades presupuestarias se lo permiten - otorgue un beneficio, que pueda apoyar financieramente a los afiliados beneficiarios del sistema de cuidados infantiles que se encuentre sin cobertura.

Los dictámenes Nos.6.454, del año 2014, 51.143, de 2011 y 41.488, de 2012, de la Contraloría General de la República señalan que es menester señalar que los servicios públicos se encuentran impedidos de otorgar, con cargo a su presupuesto, el beneficio de centro escolar para los hijos de su personal, por lo que, en el evento de existir un centro de tales características, y cuyo costo no sea asumido por la empleadora, corresponde que la alimentación que se proporcione a los menores que asisten a aquél, sea solventado por los pertinentes funcionarios o, si procediere, por la referida unidad de bienestar." En consecuencia, desde el punto de vista doctrinario y normativo no existe inconveniente para que un Servicio de Bienestar - si sus disponibilidades presupuestarias se lo permiten - otorgue un beneficio, que pueda apoyar financieramente a los afiliados beneficiarios del sistema de cuidados infantiles que se encuentre sin cobertura. ([Dictamen 4125-2021](#))

El Servicio de Bienestar no puede contratar directa ni indirectamente personal para ningún efecto, ni aún para brindar apoyo para el cuidado de hijos/as de las personas afiliadas a él. Tampoco es procedente que el empleador efectúe la contratación de dicho personal con cargo al presupuesto del Servicio de Bienestar. Ello por cuanto el artículo 4° del Reglamento General establece "El personal necesario para el cumplimiento de las funciones de los Servicios de Bienestar que no tengan personalidad jurídica, será proporcionado por la respectiva institución empleadora." .Esto implica que el Servicio de Bienestar no puede destinar recursos para la contratación de personal. ([Dictamen 1340-2022](#))

Asignación de escolaridad

La ley N° 20.382, que crea la Autorización de Funcionamiento de Establecimientos de Educación Parvularia, establece en su artículo 1°: "Para efectos de esta ley, y en el marco del pleno respeto de los derechos del niño y la niña en su primera infancia, establecidos en la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño y en otros pactos internacionales suscritos por Chile, se entenderá que son establecimientos de educación parvularia aquellos que, contando con autorización para funcionar o con reconocimiento oficial, según corresponda, les imparten atención integral entre su nacimiento y la edad de ingreso a la educación básica, favoreciendo de manera sistemática, oportuna y pertinente su desarrollo integral, aprendizajes, conocimientos, habilidades y actitudes." A su vez, su artículo 2° dispone: "Todos los establecimientos de educación parvularia a que se refiere el artículo anterior deberán contar, a lo menos, con una autorización del Ministerio de Educación para funcionar como tales, de acuerdo al procedimiento establecido en la presente ley." . Agrega su artículo 7°: "Los establecimientos que no cuenten con la autorización a que se refiere esta ley, o con el reconocimiento oficial,

según corresponda, no podrán funcionar ni publicitarse como tales o con denominaciones análogas, como salas cunas o jardines infantiles, ya sea a través de carteles, avisos, ilustraciones o propaganda en prensa o cualquier otro medio.”.

Ahora bien, el Reglamento particular de ese Servicio de Bienestar de ese Servicio público, en su artículo 13° letra g) establece la Ayuda de Educación en los siguientes términos “Se concederá una asignación de escolaridad dentro del año calendario, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, a los afiliados y cargas familiares que se encuentren cursando estudios regulares en los niveles pre-básico, básico, medio, técnico o de Educación Superior en algún establecimiento del Estado o reconocido por éste.”,

Por lo tanto, conforme a las normas legales y reglamentaria transcritas, para otorgar la Ayuda de Educación, el Jardín infantil debe contar, a lo menos, con autorización del Ministerio de Educación para funcionar. ([Dictamen 3591-2021](#))

Ayuda de Educación

Cuando hay una referencia a educación superior, se incluyen los grados académicos de posgrado que otorgan las Universidades, específicamente los de magister, doctorados y especialidades médicas y odontológicas.

Por ende, como el Reglamento del Servicio de Bienestar de ese Servicio, contempla una “Ayuda por Educación” a los afiliados y causantes de asignación familiar que se encuentren cursando estudios regulares en los niveles de enseñanza pre-básica, básica, media, técnica, especializada y superior, en algún establecimiento del Estado o reconocido por éste, resulta procedente otorgar esta ayuda a los afiliados y causantes de asignación familiar que cursen un Magister en una Universidad el Estado o reconocida por éste. ([Dictamen 3358-2021](#))

Subsidio de escolaridad

Los estudios de educación superior cursados en la Academia Nacional de Estudios Políticos y Estratégicos; Academias de Guerra y Politécnicas; Escuelas de Armas y Especialidades de las Fuerzas Armadas; Escuela Técnica Aeronáutica de la Dirección General de Aeronáutica Civil; Academia de Ciencias Policiales de Carabineros de Chile; Escuelas Matrices de Oficiales de las Fuerzas Armadas; Escuela de Carabineros y Escuela de Suboficiales de Carabineros de Chile, la Escuela de Gendarmería de Chile; y Escuela de Investigaciones Policiales e Instituto Superior de la Policía de Investigaciones de Chile, antes señaladas habilitan para percibir las ayudas o subsidios de educación que otorgan los Servicios de Bienestar. ([Dictamen 1545-2022](#))

Para generar el derecho a obtener la ayuda Educacional (Bono de Estudio), se debe cumplir con los requisitos habilitantes para su procedencia, establecidos en el reglamento del Servicio de Bienestar de que se trate. En este caso, el Centro de estudio debe ser un establecimiento del Estado, o contar con su reconocimiento. ([Dictamen 1619-2020](#))

Acuerdo de Unión Civil

A partir de la entrada en vigencia de la referida Ley N° 20.830, esta Superintendencia, mediante Ord. [N° 55983-2016](#), estimó pertinente reiterar la conveniencia que el Servicios de Bienestar analice la factibilidad de contemplar en su reglamento particular el Acuerdo de Unión Civil, para lo cual se debe elaborar el respectivo proyecto de modificación del reglamento. Con todo, y complementado lo informado, se adjunta a esta presentación copia de los Ord. citados en concordancia. ([Dictamen 2620-2019](#))

Los convivientes civiles o los integrantes de una pareja del mismo o de distinto sexo y/o familias homoparentales acceden a los beneficios del Servicio de Bienestar en la medida que cumplan con los requisitos señalados en el aludido D.F.L. N° 150; por ejemplo, en el caso en que uno de ellos sea trabajador y tenga un hijo que vive a sus expensas y que cumple con los requisitos de edad y estudio para ser causante, pero no uno de los convivientes civiles respecto del otro. Adjunta un proyecto de decreto supremo para las modificaciones de los reglamentos particulares, para darle la tramitación correspondiente. ([Dictamen 79424-2015](#))

Subsidios de Fallecimiento y Desgravamen

Los afiliados que dejen de ser funcionarios y que deseen seguir perteneciendo al Servicio de Bienestar como jubilados, podrán manifestarlo por escrito y, desde esa oportunidad y hasta que adquieran dicha calidad, se mantendrán en suspenso sus derechos como afiliados, los que se ejercerán plenamente a contar desde la fecha a partir de la cual se conceda la jubilación, pudiendo percibir retroactivamente los beneficios que correspondan, siempre que efectúen la cotización retroactiva por el período en que se mantuvieron en suspenso sus derechos.". Esta norma tiene por objeto no dejar sin cobertura a los afiliados de los riesgos que cubren las prestaciones que otorgan los Servicios de Bienestar, durante el proceso de tramitación de su jubilación. Procede otorgar los subsidios de Fallecimiento y Desgravamen cuando el afiliado fallece durante el proceso de jubilación, debiendo pagarse la cotización retroactiva por el período transcurrido. ([Dictamen 101-2023](#))

COVID-19

Considerando la especial y excepcional situación que planteó la pandemia por Covid-19, se flexibilizó la gestión, y entrega de beneficios, a través de medidas transitorias, que a través de sucesivas regulaciones se fueron prorrogando durante todo el periodo que se extendió la pandemia mencionada. Aquí visibilizaremos una selección de ellas.

Administración

Resulta procedente, mientras se extienda la contingencia sanitaria, adoptar las siguientes medidas:

Sesiones del Consejo Administrativo: Se pueden suspender o bien realizar mediante Videoconferencia.

Elecciones de Consejeros para los Servicios de Bienestar: Se puede prorrogar la vigencia del actual Consejo o bien realizar la votación en forma electrónica, tomando las medidas de seguridad que sean necesarias, procurando que el sufragio sea secreto y que cada afiliado puede votar solo una vez. ([Dictamen 1241-2020](#))

La solicitud de extensión del plazo para el envío de la información solicitada por Circular N° 3295, mientras el país se encuentre en estado de emergencia sanitaria por COVID - 19, I, podrá realizarse mediante correo electrónico a la casilla infobienestares@suseso.cl, la autorización se realizará por ese mismo medio. ([Dictamen 2676-2020](#))

Aportes

La cuota social del Servicio de Bienestar equivale a un porcentaje de la remuneración imponible, al no haber remuneración, no resulta factible aplicar el mencionado descuento.

No obstante, los funcionarios requieren mantener su afiliación vigente, y para esto deben estar al día en el pago de sus cuotas sociales. Considerando el tenor del bono otorgado por el inciso séptimo del artículo 4° de la Ley N° 21.247, es pertinente aplicar al aporte del afiliado, establecido en el Reglamento del Servicio de Bienestar, el mismo criterio que se establece para las cotizaciones previsionales, esto es, debe calcularse sobre el monto del bono que le corresponda en el mes respectivo. ([Dictamen 3674-2021](#))

Beneficios

Gestión

Documentos digitalizados

Considerando ventajas como alta efectividad y eficiencia en los procedimientos, se autorizó a todos los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, aceptar escaneada la documentación que respalda el otorgamiento de beneficios a sus afiliados, siempre que estén timbradas y/o firmadas, según corresponda, y que el Servicio de Bienestar mantenga las medidas adecuadas de control y resguardo de la información digital recibida. También tratándose de reembolso de prestaciones se autorizó tal proceder. ([Dictamen 880-2021](#), [Dictamen 1241-2020](#) y [Dictamen 467-2021](#))

Resguardo de documentación

Los afiliados deben tener disponibles los documentos originales para eventuales futuras revisiones, porque si en esas revisiones no pueden mostrar los documentos originales, los beneficios podrían ser rechazados y tener que devolver los montos entregados. Para ello, deben conservar los originales de los documentos de respaldo de los beneficios solicitados digitalmente al Servicio de Bienestar, por el plazo de 5 años conforme a los artículos 2514 y 2515 del Código Civil. En todo caso, cuando pase este período de pandemia, los Servicios de Bienestar deberán comunicar a sus afiliados que pueden llevarles los originales de dichos documentos, a fin que la conservación de los mismos pase a ser responsabilidad del respectivo Servicio de Bienestar.

Cabe recordar que los afiliados pueden exhibir los originales, a fin que el Servicio de Bienestar pueda verificar y certificar que se tuvo a la vista el documento original, como se hace con las fotocopias, en conformidad a la [Circular 1233](#) de Cotejo de documentos. Cumplido esto ya no será necesario seguir conservando los originales de los documentos. ([Dictamen 880-2021](#), [Dictamen 467-2021](#))

Canales remotos

Atendida la alerta sanitaria, se puede implementar la atención de los afiliados por canales remotos, tomando las medidas de seguridad adecuadas. ([Dictamen 1241-2020](#))

Informe Trimestral referido a préstamos y descuentos por convenios con casas comerciales

Se otorga un plazo adicional excepcional de 30 días para remitir información referida a la [Circular 3295](#). ([Dictamen 1241-2020](#))

Plazos en general

Se autoriza que se puedan ampliar por tres meses, tanto los establecidos en el Reglamento General como en los Reglamentos de cada uno de Servicios de Bienestar. ([Dictamen 1241-2020](#))

Préstamos

Servicio de los préstamos: A petición del afiliado deudor, se pueden trasladar cuotas del préstamo para el final del plazo original, en armonía con la ampliación por tres meses de plazos autorizada en este mismo dictamen, no se podrá cobrar recargos o multas por mora producida por el estado de emergencia. ([Dictamen 1241-2020](#))

Ayuda por catástrofe

Es procedente considerar como catástrofe el efecto que en el grupo familiar produce el hecho que un afiliado se haya contagiado con el COVID-19. Por lo tanto, procede otorgar la ayuda por catástrofe que contenga el reglamento particular, previa calificación de la gravedad de los hechos por parte del Consejo Administrativo, debiendo imputarse al ítem del mismo nombre.

Por otra parte, el estado de catástrofe, causado por la pandemia de Covid-19, se mantiene y se experimenta también a nivel social y económico, dictamina que también procede otorgar Ayuda Catastrófica por Covid-19, a aquellos afiliados que sin ser COVID-19 positivo, enfrentan una situación económica catastrófica motivada por los efectos de dicha pandemia, validadas por un informe social o socioeconómico, previa calificación por parte del Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar. ([Dictamen 2114-2020](#), [Dictamen 1618-2020](#))

Los Servicios de Bienestar que actualmente tengan contemplado en sus Reglamentos ayuda por catástrofe y otras asociadas a ella, aunque no se exprese especialmente el caso de pandemias, no necesitarán efectuar modificaciones a sus Reglamentos. Ello porque el concepto de catástrofe debe siempre interpretarse en forma amplia. Por otra parte, los que no lo consideren, pudieron entregar ayudas durante el año 2020, siempre que envíen una propuesta de modificación reglamentaria en un plazo original de 60 días desde el 20 de agosto de 2020, que se prorrogó por una sola vez en 60 días, desde el 3 de febrero de 2021. Las modificaciones presupuestarias se realizan siguiendo las instrucciones de las Circulares [3422](#) y [3423](#). ([Dictamen 2676-2020](#), [Dictamen 348-2021](#) y [Dictamen 3147-2021](#))

Ayuda de Navidad

No hay observaciones a un acuerdo que, en el contexto de la pandemia COVID 19, que dispuso sumar al Beneficio de Navidad los recursos no utilizados en otros beneficios facultativos, y que este se entregue en dinero mediante transferencia bancaria a los afiliados. ([Dictamen 3929-2021](#))

Kit de protocolo dental covid-19

El kit de protocolo dental covid-19, es un insumo del protocolo COVID-19 y como tal no está contemplado en el Reglamento particular del Servicio de Bienestar consultante, en letra o) de su artículo 12°, como insumos necesarios para el otorgamiento de las prestaciones entre las que no se encuentra la atención dental, por la que no procede su reembolso. ([Dictamen 3591-2021](#))

Fin Alerta Sanitaria Covid-19

Con motivo del término de la alerta sanitaria el 31 de agosto de 2023, a partir del 1 de septiembre de 2023, quedan sin efecto los siguientes oficios emitidos por ésta Entidad, debiendo darse íntegra aplicación a las normas contenidas en el Reglamento General para los Servicios de Bienestar fiscalizados por esta Superintendencia, en sus reglamentos particulares, y en las demás instrucciones impartidas por este Organismo:

Dictamen 1618 - 2020 Procede considerar como catástrofe el efecto que en el grupo familiar produce el hecho que un afiliado se haya contagiado con el COVID- 19.

Dictamen 2114 - 2020 Ayuda por catástrofe a afiliados del Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, que sin ser COVID-19 positivo, enfrentan una situación de emergencia económica motivada por los efectos económicos causados por dicha pandemia.

Dictamen 2676 - 2020 En el contexto de la pandemia, excepcionalmente los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social podrán otorgar de inmediato ayuda por catástrofe y ayudas asociadas, a sus afiliados debiendo enviar posteriormente en el plazo máximo de 60 días, contados desde la fecha el presente Oficio, los proyectos de decreto supremo que modifiquen sus respectivos Reglamentos.

Dictamen 348 - 2021 Prorroga vigencia de los dictámenes dirigidos a los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social, emitidos en consideración a la alerta sanitaria, por todo el período que ella esté vigente.

Dictamen 1345 - 2022 Prorroga vigencia de la medida que indica, relativa al servicio de los préstamos de los Servicios de Bienestar fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social. ([Dictamen O-01-S-00850-2023](#))

Anexo 1

Dictamen 3977-2019

Fecha: 24 de mayo de 2019

Tema: SERVICIOS DE BIENESTAR DEL SECTOR PÚBLICO

Destinatario: DIRECTORA SERVICIO PÚBLICO

Acción: Instruye

Criterio: Antiguo

Vigencia: No Alterado

Descriptores: Servicios de Bienestar; Administración Servicios Dependientes

Fuentes: Ley N° 16.395, artículo 24 y D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social. Ley N°18.834; artículo 13 de la Ley N° 20.956; Ley N° 19.553; D.S. N° 722, de 1955, del Ex- Ministerio de Salud Pública y Previsión Social

Departamento(s): FISCALIZACIÓN Y SUPERVISIÓN - INTENDENCIA DE BENEFICIOS SOCIALES - NORMATIVO

Concordancia con Oficios: Oficio N° 57.677, de 12 de diciembre de 2017, de esta Superintendencia

Concordancia con Circulares: 3399; 3406;3382; 3378; 3355; 3246; 3312, 3295; 3279; 3278;3268; 3267; 3133; 3106; 2094; 3268; 2949; 1592; 2181; 2140; 1750; 2565; 3003; 1648; 1592; 2400; 1348; 1342; 1233;3399; 808; 2476; 1205;1179; Circular Conjunta de la Contraloría General de la República N° 32.732, de 1986 y de esta Superintendencia N° 1008, de 1987.

1. En el Diario Oficial de 20 de febrero de 2019, se publicó el D.S. N° 306 exento, de 12 de diciembre de 2018, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que aprueba el Reglamento del Servicio de Bienestar de ese Servicio Público.
2. Sobre el particular, este Organismo ha estimado conveniente informar sobre las siguientes Circulares, en que se imparten instrucciones a los Servicios de Bienestar regidos por el D.S. N°28, citado en fuentes, para que éstas sean debidamente conocidas por los funcionarios que se encargarán de su aplicación.

Dicha normativa, que se detalla a continuación, se encuentra publicada en la página web de esta Superintendencia (www.suseso.cl), opción del menú principal "Normativa y Jurisprudencia":

- **Circular N° 3.399**, de 2018. Imparte instrucciones sobre aportes para el año 2019, de las entidades empleadoras y de los afiliados a los Servicios de Bienestar.
- **Circular N° 3.406**, de 2019. Comunica nuevo monto del ingreso mínimo que rige a contar del 1 de marzo de 2019.
- **Circular N° 3.382**, de 2018. Sistema de reporte web de presupuestos de los Servicios de Bienestar del Sector Público.

Cabe señalar, que tratándose de un Servicio de Bienestar que comienza a funcionar, estas instrucciones son válidas en general, con excepción de lo indicado en el punto I.1. Modelo de reporte, Anteproyecto de Presupuesto, letra a. Sección Parámetros Globales y en la letra e. Sección archivos adjuntos: Subida de planilla de cálculo, Hojas N° 2 y N° 4.

- Circular N° 3.378, de 2018. Imparte instrucciones para la confección y presentación de los presupuestos para el año 2019 y que el Servicio de Bienestar deberá utilizar en los puntos que sean pertinentes por tratarse del inicio de su gestión.
- Circular N° 3.355, de 2018. Créditos sociales otorgados por las Cajas de Compensación a funcionarios de organismos públicos que se rijan por la ley N°18.834.
- Circular N° 3.246, de 2016. Remite el clasificador presupuestario que se encuentra vigente a la fecha.
- Circular N° 3.312, de 2017. Imparte instrucciones a los Servicios de Bienestar para la aplicación del artículo 13 de la Ley N° 20.956.
- Circular N° 3.295, de 2017. Referida a Gestión de Riesgos de Crédito y Liquidez.
- Circular N° 3.279, de 2017. Imparte instrucciones sobre materias presupuestarias.
- Circular N° 3.278, de 2017. Instruye sobre procedimientos para aplicar las tasas de interés y reajustes en préstamos otorgados a los afiliados.
- Circular N° 3.268, de 2016, que actualiza instrucciones sobre formato de presentación de Estados Financieros F.U.P.E.F.
- Circular N° 3.267, de 2016, que imparte instrucciones sobre el establecimiento de comunicaciones electrónicas entre la Superintendencia de Seguridad Social y los Servicios de Bienestar del Sector Público.
- Circular N° 3.133, de 2015, se refiere a la conservación y eliminación de registros y documentación contable, administrativa y presupuestaria.
- Circular N° 3.106, de 2015, que se refiere al sistema contable computacional y adjunta el plan de cuentas al que se deben ajustar los Servicios de Bienestar, sin perjuicio de complementarlo con las subcuentas que sean necesarias y de emitir los informes contables exigidos en la Circular N° 2.094; actual Circular N° 3.268.
- Circular N° 2.949, de 2013. Sobre modificación del Reglamento General contenido en el D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
- Circular N° 2.400, de 2007, referida a la administración de servicios dependientes, tratamiento presupuestario y modificación Circular N° 1.592.
- Circular N° 2.181, de 2005, sobre utilización de N° de RUT distinto del de la entidad matriz y demás aspectos tributarios.
- Circular N° 2.140, de 2004, que imparte instrucciones sobre obligación de informar irregularidades detectadas que indica y mantener archivo que señala.

- Circulares N°s 1.750, 2.565 y 3.003, de 1999, 2009 y 2014, respectivamente, referidas a la tasa de interés máxima a aplicar en préstamos.
 - Circular N° 1.648, de 1998, que imparte instrucciones sobre aumento del aporte de las entidades empleadoras, de acuerdo a la Ley N° 19.553.
 - Circular N° 1.592, de 1997, referida a la administración de servicios dependientes. Modificada por la Circular N° 2.400.
 - Circulares N° 1.348, de 1994, que instruye acerca de cómo los Servicios de Bienestar deben plantear sus consultas a esta Superintendencia.
 - Circular N° 1.342, de 1994. Imparte instrucciones para aplicación del D.S. N° 28, de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.
 - Circular N° 1.233, de 1991, que imparte instrucciones respecto de normas sobre cotejo de documentos con copias o fotocopias de los mismos.
 - Circular Conjunta de la Contraloría General de la República N° 32.732, de 1986 y de esta Superintendencia N° 1.008, de 1987, que se menciona en la Circular N° 3.399.
 - Circular N° 808, de 1982. Imparte instrucciones contables para la confección de los Estados Financieros de 1982 que deben presentar a esta Superintendencia los Servicios, Departamentos y Oficinas de Bienestar, creados en virtud del D.S. N° 722, de 1955, del Ex- Ministerio de Salud Pública y Previsión Social. Se mantienen vigentes los puntos 5, 6 y 7.
 - Circular N° 2.476, de 2008. Sobre convenios con Bancos o Instituciones Financieras para consolidación de las deudas de sus afiliados.
 - Circular N° 1.205, de 1991. Periodo por el cual deben rendir caución los miembros suplentes de sus consejos o cuerpos colegiados. Complementa Circular N° 1.179.
- 3.- Además, se remite para su conocimiento el Oficio N° 57.677, de 12 de diciembre de 2017, emitido por esta Superintendencia, sobre suscripción de convenios.
- 4.- Para enviar el anteproyecto de presupuesto para el año 2019 (debidamente aprobado por el Consejo Administrativo del Servicio de Bienestar), se deberán seguir los siguientes pasos:
- 4.1 Comunicar los nombres de los usuarios del Sistema SISBI al correo electrónico sisbi@suseso.cl, para proporcionarles la clave personal e intransferible que permita reportar la información presupuestaria pertinente.
- Se debe señalar el nombre de la Institución a que corresponde el Servicio de Bienestar, el nombre completo de la persona, correo electrónico y teléfono de contacto de cada usuario autorizado para reportar.
- 4.2 Una vez que se cuente con la clave personal, procede completar el formulario web que se encuentra habilitado en la URL del sistema SISBI (sisbi.suseso.cl), en la opción "Anteproyecto Presupuesto", "Generar nuevo envío" del menú principal, el cual considera la Sección Ingresos, Sección Egresos, Sección archivos adjuntos: Subida de documentación complementaria en formato doc o pdf y planilla de cálculo, y la Sección Totales (detalladas en Circular N° 3.382).

- 5.- Cabe hacer presente que el anteproyecto de presupuesto sólo se envía a través del formulario web habilitado al efecto y cuyo código que corresponde a ese Instituto es el N°156 en las tablas detalladas con los códigos que identifican a cada Servicio de Bienestar, en las Circulares N°s 3.295 y 3.382 de esta Superintendencia.
- 6.- Finalmente, se solicita a esa Entidad que en la oportunidad que reporte el anteproyecto de presupuesto del Servicio de Bienestar, se comunique también en la Carta u Oficio de responsabilidad, una dirección de correo electrónico permanente que permita contactarse con el Servicio de Bienestar, de manera que mantenga su vigencia independiente de la rotación que pudiera producirse en los cargos de jefe y/o contador del mismo, lo cual facilitará las comunicaciones que por esta vía estime pertinente realizar este Organismo Fiscalizador, como las que deseen establecerse entre sus pares.

Anexo 2

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Temas / Servicios de Bienestar Compartir

Servicios de Bienestar Ver más Temas

Circulares Dictámenes Boletines

Circulares (235)

Previous 1 2 3 4 5 ... 24 Next

Fecha publicación	Título	Temas	Resumen	Legislación citada	Descargar
28/11/2022	Circular 3712	Servicios de Bienestar	IMPARTE INSTRUCCIONES A LOS SERVICIOS DE BIENESTAR SOBRE LOS HECHOS RELEVANTES QUE DEBEN COMUNICAR A ESTA SUPERINTENDENCIA	<ul style="list-style-type: none"> DS 28 de 1994 Mintrab Ley 16.395, artículo 24 Ley 16.395, artículo 47 	
19/10/2022	Circular 3700	Servicios de Bienestar	SERVICIOS DE BIENESTAR DEL SECTOR PÚBLICO. IMPARTE INSTRUCCIONES PARA LA CONFECCIÓN Y PRESENTACIÓN DE LOS PRESUPUESTOS PARA EL AÑO 2023 Y DE LAS MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS	<ul style="list-style-type: none"> DFL 1 de 2000 Minjus, artículo 2514 (del art. 2) DFL 1 de 2000 Minjus, artículo 2515 (del art. 2) DL 249, artículo 23 DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 15 (del n° 1) DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 29 (del n° 1) Ley 16.395, artículo 2 Ley 18.010, artículo 6 	

[Link](#)

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Articulado / Ley 16.395 / Ley 16.395, artículo 24 Compartir

Ley 16.395, artículo 24

Articulado Circulares relacionadas Dictámenes relacionados Boletines

Texto

Artículo 24° Los Departamentos u Oficinas de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en las Instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma, financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Las modalidades por las que se registrarán esos organismos, los aportes con que se financiarán y los beneficios que podrán conceder, serán fijados por decreto supremo.

[Link](#)

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Articulado / DS 28 de 1994 Mintrab Compartir

DS 28 de 1994 Mintrab

Articulado
Circulares relacionadas
Dictámenes relacionados
Boletines

Artículos citados

- DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 15 (del n° 1) (3)
- DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 24 (del n° 1) (1)
- DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 28 (del n° 1) (1)
- DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 29 (del n° 1) (4)
- DS 28 de 1994 Mintrab, artículo 35 (del n° 1) (2)

Acceso directo en LeyChile

[Decreto Supremo N° 28 de 1994, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social](#)
Aprueba el reglamento general para los Servicios de bienestar fiscalizados por esta Superintendencia.

Encabezado

APRUEBA REGLAMENTO GENERAL PARA LOS SERVICIOS DE BIENESTAR FISCALIZADOS POR LA SUPERINTENDENCIA DE SEGURIDAD SOCIAL

Núm. 28.- Santiago, 27 de enero de 1994.- Visto: lo dispuesto en las leyes N°s 11.764 artículo 134, 16.395

[Link](#)

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Articulado / Ley 11.764 / Ley 11.764, artículo 134 Compartir

Ley 11.764, artículo 134

Articulado
Circulares relacionadas
Dictámenes relacionados

Texto

Artículo 134.º Los Departamentos u Oficinas de Bienestar, cualquiera que sea su denominación y que funcionen en las Instituciones Fiscales, Semifiscales y de Administración Autónoma financiados con aportes de las mismas Instituciones o sus empleados o ambos aportes a la vez, serán fiscalizados por la Superintendencia de Seguridad Social.

Las modalidades por las que se regirán esos organismos, los aportes con que se financiarán y los beneficios que podrán conceder, serán fijados por decreto supremo.

[Link](#)

Inicio / Normativa y Jurisprudencia / Articulado / ley 17.538 Compartir

ley 17.538

Articulado
Circulares relacionadas
Dictámenes relacionados
Boletines

Artículos citados

- ley 17.538, artículo unico (13)

Acceso directo en LeyChile

 [Ley N° 17.538 del 22/10/1971 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social](#)

Establece que los departamentos de bienestar de las reparticiones fiscales, semifiscales y de administración autónoma extenderán sus beneficios a los jubilados de las mismas.

Encabezado

LEY NUM. 17.538 ESTABLECE QUE LOS DEPARTAMENTOS DE BIENESTAR DE LAS REPARTICIONES FISCALES, SEMIFISCALES Y DE ADMINISTRACION AUTONOMA EXTENDERAN SUS B

Por cuanto el H. Congreso Nacional ha dado su aprobación al siguiente

Proyecto de Ley:

Promulgación

Y por cuanto he tenido a bien aprobarlo y sancionarlo; por tanto, promúlguese y llévese a efecto como ley de la República.

Santiago, quince de Octubre de mil novecientos setenta y uno.- SALVADOR ALLENDE GOSSENS.- José Oyarce Jara.

Lo que transcribo a U. para su conocimiento.- Saluda a U.- Laureano León Morales, Subsecretario de Previsión Social.

[Link](#)



Superintendencia
de Seguridad
Social

Gobierno de Chile

Este material corresponde a una propuesta de apoyo en la difusión de los principios técnicos y sociales de seguridad social, mediante la divulgación de los textos legales correspondientes y del resultado de su aplicación vigentes durante el periodo en ellos indicados, orientado a los usuarios de la Seguridad Social.

Autoridades SUSESO

Pamela Gana Cornejo
Superintendente de Seguridad Social

Patricia Soto Altamirano
Fiscal

Luis Díaz Silva
Intendente de Beneficios Sociales

José Francisco Castro Castro
Intendente de Seguridad y Salud en el Trabajo

Contenidos
Lily Alcaíno Gutiérrez
Encargada de Gestión de Normativa y Jurisprudencia, Fiscalía

Diseño y diagramación
Paola Savelli Sassack
Unidad de Comunicaciones
Superintendencia de Seguridad Social



Boletín Normativo - Fiscalía SUSESO